

## FELNŐTTKÉPZÉSI SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY

### 1. a) A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MEGNEVEZÉSE

Postai háttértevékenység

### b) SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGNEVEZÉSE

Postai háttér munkatárs

Szakmai programkövetelmény azonosító száma:	SzPk-00141-16-17 4 04 3 /1
Szakmai programkövetelmény érvényessége	2016-11-24

### 2. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL MEGSZEREZHETŐ KOMPETENCIÁKKAL

új, önálló tevékenység, munkaterületi feladat végezhető el

### 3. A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MODULRENDSZERŰ

igen

programkövetelmény modul azonosító száma	modul megnevezése
SzPk-00141-16-17 4 04 3 /1 /M-01	Küldeményforgalmi háttérismeretek
SzPk-00141-16-17 4 04 3 /1 /M-02	Pénzforgalmi háttérismeretek

### 4. AZ OKJ-BAN SZEREPLŐ AZON SZAKMACSOPORT, AMELYBE A PROGRAMKÖVETELMÉNY BESOROLHATÓ

17 - Kereskedelem-marketing, üzleti adminisztráció

### 5. AZ EKKR-HEZ KAPCSOLÓDÓ MAGYAR KÉPESÍTÉSI KERETRENDSZER SZERINTI SZINTJÉNEK MEGHATÁROZÁSÁRA ÉS BESOROLÁSÁRA VONATKOZÓ MEGJELÖLÉSE

4 - szint

### 6. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG JELLEGÉTŐL FÜGGŐEN A KÉPZÉS MEGKEZDÉSÉHEZ SZÜKSÉGES BEMENETI FELTÉTELEK

#### Iskolai előképzettség

gimnáziumi érettségi végzettség

#### Szakmai előképzettség

szakmai előképzettséghez nem kötött

#### Egészségügyi alkalmassági követelmények

szükséges, éspedig:

Orvosi minősítés "C" kategória

### **Előírt gyakorlati idő**

szükséges, és pedig:

postai szolgáltatóhelyen eltöltött minimum 3 hónap

### **Egyéb feltételek**

nem szükséges

## **7. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL ELLÁTHATÓ LEGJELLEMZŐBB TEVÉKENYSÉG, VAGY MUNKATERÜLET RÖVID LEÍRÁSA**

A postai szolgáltató háttérterületén zajló tevékenységbe az ügyfelek nem látnak bele, de e nélkül az összetett munkaterület nélkül a postai szolgáltatótól az ügyfélszolgálati pontokon megrendelt szolgáltatások nem tudnának megvalósulni. A Postai háttértevékenység képzés sikeres elvégzése után a résztvevő a postahelyeken küldemény és pénzforgalom vonatkozásában is képes lesz elvégezni a háttér-feladatokat: • a postai küldemények felvevői ügyfélszolgálati ponttól történő eljuttatása a feldolgozó pontig • a postai küldemények feldolgozása a címzetthez történő pontos eljuttatás érdekében • a postai küldemények kézbesítői ügyfélszolgálati pontra történő eljuttatása • szolgáltatások teljesítéséhez szükséges mennyiségű készpénz biztosítása a szolgáltatóhelyek ügyfélszolgálati és kézbesítési pontjain, felesleges készpénz tárolása, beszolgáltatása • a szolgáltatások biztonságos nyújtásához szükséges értékcsikk ellátás megszervezése, biztosítása • a kereskedelmi tevékenység magas színvonalú ellátásához szükséges árukészlet kezelése, bemutatása, elszámolása • igénybevett postai szolgáltatásokhoz kapcsolódó bizonylati elszámolási tevékenység • Áru- és készpénz mérlegek elkészítése

## **8. SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL BETÖLTHETŐ MUNKAKÖR MEGNEVEZÉSE ÉS BESOROLÁSA**

<b>FEOR főcsoport megnevezése</b>	<b>FEOR száma</b>	<b>Foglalkozás megnevezése</b>	<b>A szakmai végzettséggel legjellemzőbben ellátható tevékenység, munkaterület</b>
4. Irodai és ügyviteli (ügyfélkapcsolati) foglalkozások	4135	Postai szolgáltató (kézbesítő, válogató)	Postai háttér munkatárs

## **9. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGSZERZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÖSSZÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA**

**A képzés "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?**

Nem releváns

**A képzés "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?**

Nem releváns

**A képzés "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?**

Igen

<b>Távoktatás</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>
<b>A képzés összóraszám</b>	100	200
<b>Elméleti képzés idő aránya (%)</b>	36	
<b>Gyakorlati képzés idő aránya (%)</b>	64	

**10. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGSZERZÉSÉT IGAZOLÓ DOKUMENTUM KIADÁSÁNAK FELTÉTELEI**

1. a képzés felnőttképzési szerződésben megjelölt óraszámának hetven százalékán való részvétel, és
2. a szakmai záró beszámoló sikeres teljesítése

### 3.1. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00141-16-17 4 04 3 /1 /M-01
A programkövetelmény modul megnevezése	Küldeményforgalmi háttérismeretek

#### 3.1.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Igen

Távoktatás	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	60	120
Elméleti képzés idő aránya (%)	40	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	60	

#### 3.1.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri a postai szolgáltató logisztikai hálózatát, szereplőit, azok feladatait.	Képes elhelyezni magát, tevékenységét a postai logisztikai hálózatban.	Magára nézve kötelezőnek fogadja el a munkájához kapcsolódó szabályokat.	Munkáját önállóan végzi, képes az utasítások pontos követésére. Feladataihoz kapcsolódóan hatékonyan oldja meg a felmerülő problémákat.
Ismeri a postai szolgáltató szállítási rendszerét, a hozzá kapcsolódó okiratokat.	Képes a gyakorlatban megfelelően alkalmazni/vezetni a postai küldemények szállításához kapcsolódó okiratokat.	Tevékenysége során körültekintő, elővigyázatos, határozott, kiegyensúlyozott.	Tetteiért felelősséget vállal. Képes az önellenőrzésre, esetleges hibái javítására önállóan és vezetői irányítással.
Ismeri a küldemények feldolgozására alkalmazott rendszert, a feldolgozás rendjét és a postai irányítószám rendszerét.	Képes az előírásoknak megfelelően kezelni/feldolgozni a továbbításra váró küldeményeket az irányítószámok alapján.	Törekszik a szabályos, pontos munkavégzésre, a feladataihoz kapcsolódó elvárások teljesítésére.	Munkája során a tevékenységére vonatkozóan előírt szabályrendszert követi.

Ismeri a küldemények továbbításra való előkészítésére vonatkozó szabályokat, ismeri az alkalmazandó eszközök használatának előírásait.	Képes a továbbításhoz rendszeresített eszközöket alkalmazva egységeket készíteni és továbbítani azokat.	Szem előtt tartja a jogszabályban megfogalmazott minőségi szintet, annak teljesítése érdekében igyekszik a feladatát végezni.	Önállóan megfogalmazza a tevékenységéhez kapcsolódó javaslatait a folyamat helyi optimalizálásához.
Ismeri a kézbesítésre érkezett küldemények kezelésére vonatkozó előírásokat (megvizsgálás, szabálytalanságok visszajelentése).	Képes a szabályoknak megfelelően érkeztetni a küldeményeket és el tudja végezni a kapcsolódó ellenőrzési feladatokat. A felmerülő szabálytalanságokat képes kezelni, rendezni.	Elfogadja a postai folyamatbeli helyét, törekszik a megfelelő helytállásra.	Önállóan képes a küldeményforgalmi tevékenységéhez kapcsolódó utasítások, szabályozások értelmezésére és azoknak megfelelő munkavégzésre.
Ismeri a kézbesítők részére történő kiosztás/átadás szabályait minden postai küldemény vonatkozásában.	Képes a rendszeresített okiratok segítségével a küldeményeket a kézbesítők részére kézbesítésre átadni.	Nyitott a technológiába újdonságként bevezetett eszközök/rendszerek használatára.	
Ismeri a kézbesítés szabályait általános és az egyes küldeményekre vonatkozó speciális szabályokat.	A kézbesítés szabályait ismerve képes a jogosultak részére történő szabályos küldemény átadásra.		
Ismeri a kézbesített és kézbesíthetetlen küldeményekkel kapcsolatos feladatokat, előírásokat. Ismeri a kézbesítők napi mérlegének elkészítésének technológiáját.	Képes a kézbesített és kézbesíthetetlen küldeményekkel kapcsolatos feladatokat ellátni, a kézbesítőt leszámoltatni, napi mérleget készíteni.		

#### A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Az ügyfelek részéről igényelt postai szolgáltatások magas színvonalú biztosítása összetett feladat. A Postai háttértevékenység képzés biztosítja azt, hogy a postai szolgáltatóknál olyan képzett munkaerő álljon rendelkezésre, akik átlátják a teljes szolgáltatási folyamatot, képesek az ügyfélszolgálati tevékenységen túli elszámolási, továbbítási, feldolgozási, készletgazdálkodási munkatevékenységek komplex ellátására, egy-egy postai szolgáltatóhely teljes napi, havi működésére rálátással bírnak.

### 3.2. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00141-16-17 4 04 3 /1 /M-02
A programkövetelmény modul megnevezése	Pénzforgalmi háttérismeretek

#### 3.2.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

**A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?**

Nem releváns

**A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?**

Nem releváns

**A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?**

Igen

Távoktatás	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	40	80
Elméleti képzés idő aránya (%)	30	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	70	

#### 3.2.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri a postai szolgáltató pénzkezelési rendszerét, a pénzellátmányok és beszolgáltatások kezelésének szabályait.	Képes átlátni a postai pénzkezelési rendszert és az előírásoknak megfelelően lebonyolítani a beszolgáltatások és ellátmányok kezelését.	Magára nézve kötelezőnek fogadja el a munkájához kapcsolódó szabályokat.	Munkáját önállóan végzi, képes az utasítások pontos követésére. Feladataihoz kapcsolódóan hatékonyan oldja meg a felmerülő problémákat.
Ismeri a postai pénzkezeléssel foglalkozó munkahelyek és a főpénztár kapcsolatát, azok feladatait.	Képes a postahelyen belül a pénzkezeléssel foglalkozó munkahelyek működéséhez szükséges készpénzt biztosítani.	Tevékenysége során körültekintő, elővigyázatos, határozott, kiegyensúlyozott.	Tetteiért felelősséget vállal. Képes az önellenőrzésre, esetleges hibái javítására önállóan és vezetői irányítással.
Ismeri a postai hálózat értékcsikk és kereskedelmi árukezelésének megrendelés, készletkezelési és árusításának szabályait.	Az előírásoknak megfelelően képes az értékcsikk és kereskedelmi áruk nagybani kezelésére.	Törekszik a szabályos, pontos munkavégzésre, a feladataihoz kapcsolódó elvárások teljesítésére.	Előzékeny a postahely többi pénzkezeléssel foglalkozó munkatársával és az ügyfelekkel szemben.

Ismeri a fizikai értékpapírok postahelyi kezelésének előírásait beleértve a nyilvántartást, és az értékesítési feladatokat is.	Képes a postahelyeken értékesített fizikai értékpapírok kezelésével kapcsolatos feladatokat ellátni.	Kommunikációjában és megjelenésében is képviseli a postai szolgáltatót.	Önállóan képes a pénzforgalmi tevékenységéhez kapcsolódó utasítások, szabályozások értelmezésére és azoknak megfelelő munkavégzésre.
Ismeri a pénztári eltérések típusait és rendezésük elveit, kapcsolódó okiratokat.	Képes a pénzkezelés során tapasztalt eltéréseket felismerni, kezelni, a szükséges okiratokban a technológiai rend szerint nyilvántartani.	Betartja a hivatalos eljárási rendeket a folyamatok és az okiratok kezelése során.	Munkája során a pénzforgalmi és pénzügyi termékekre előírt szabályrendszert követi.
Ismeri az egyes munkahelyek lezámolásának technológiai folyamatát, a kezelői mérlegek elkészítését.	Képes a postahelyi pénzkezeléssel foglalkozó munkahelyeket, kezelőket lezámoltatni.	Szem előtt tartja a szolgáltatás ellátás biztosítása érdekében szükséges készletkezelési feladatokat.	
Ismeri a napi illetve havi pénzforgalmi összesítéseivel kapcsolatos feladatokat.	Képes önállóan elkészíteni a postahely a napi pénztári mérlegét és havi összesítését.		
Ismeri a főpénztáros egyéb feladataival kapcsolatos szabályokat.	Képes ellátni a főpénztár kiegészítő feladatait.		

#### A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Az ügyfelek részéről igényelt postai szolgáltatások magas színvonalú biztosítása összetett feladat. A Postai háttértevékenység képzés biztosítja azt, hogy a postai szolgáltatóknál olyan képzett munkaerő álljon rendelkezésre, akik átlátják a teljes szolgáltatási folyamatot, képesek az ügyfélszolgálati tevékenységen túli elszámolási, továbbítási, feldolgozási, készletgazdálkodási munkatevékenységek komplex ellátására, egy-egy postai szolgáltatóhely teljes napi, havi működésére rálátással bírnak.